

Agencija za pošto in  
elektronske komunikacije  
Stegne 7

1000 LJUBLJANA

Ljubljana, 19. februar 2013

Zadeva: **Pripombe** k Predlogu o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov

Posredujemo vam pripombe k predlogu Priporočil, pri čemer izpostavljamo problematiko oškodovanja potrošnikov zaradi nepoštena poslovne prakse ponudnikov premijskih storitev.

Oblike nepoštena poslovne prakse pri premijskih storitvah se največkrat izvajajo kot pošiljanje plačljivih SMS sporočil »članom SMS kluba«, pri čemer podjetje pridobi podatke o telefonski številki potrošnika na podlagi pretveze o sodelovanju v nagradni igri ali reševanju inteligenčnega kviza, ali nagradne križanke ali z obljubo o pošiljanju brezplačnih vsebin.

Potrošniki zelo težko uveljavijo varstvo svojih pravic, ki jih imajo v materialni zakonodaji, saj izvajanje nepoštena poslovne prakse pravzaprav omogočajo operaterji telekomunikacijskih storitev, ker izterjujejo plačilo spornih premijskih storitev kot lastne storitve. Zelo pomembno je dejstvo, da so operaterji udeleženi pri dohodku od premijskih storitev in da s pogojevanjem plačila celotnega računa (to je vseh storitev, ne glede na izvajalca storitve) nastopajo kot posredniki v korist ponudnikov premijskih storitev. Hkrati pa izrecno izjavljajo, da ne prevzemajo nobene odgovornosti glede načina sklepanja pogodb, cene, vsebine ali izvajanja premijskih storitev, s čemer se izogibajo svoje odgovornosti za oškodovanje potrošnikov. S takim poslovanjem pa potrošnikom močno otežujejo oz. onemogočajo učinkovito varstvo njihovih pravic v sporu zaradi spornih premijskih storitev.

Dodatno oviro za učinkovito zaščito pravic potrošnikov predstavlja dejstvo, da so ponudniki velikokrat podjetja, ki imajo sedež izven Slovenije.

Zato predlagamo spremembo točke o Premijskih storitvah v Priporočilih tako, da bo potrošnik s plačilom nespornega dela računa, to je za storitve, ki jih izvaja operater, poravnal vse obveznosti, sporni del, ki predstavlja terjatev za premijske storitve pa bo prepuščeno izterjavi ponudnika premijskih storitev. Druga možnost rešitve problema s premijskimi storitvami pa je, da operater in ne samo ponudnik premijske storitve, preveri, ali je potrošnik resnično naročil oz. sklenil odplačno pogodbo o premijskih storitvah. Šele na podlagi nesporne potrditve s strani svojega naročnika – končnega uporabnika, lahko operater telekomunikacijskih storitev na svojem računu zahteva plačilo vseh zaračunanih storitev.

Pripombe k posameznim točkam predloga Priporočil:

- k točki III.  
predlagamo, da se v tekstu v 2.odstavku navedejo tudi »dialerji«, ki so navedeni v sedaj veljavnih Priporočilih.
  
- k točki VI.  
predlagamo spremembo člena:  
1. varianta:  
»Operater v primeru ugovora na račun zaradi zneska, ki predstavlja zaračunano vrednost premijske storitve, izda potrošniku, ki plača nesporni znesek računa v višini vrednosti telekomunikacijskih storitev, ki jih je izvedel operater, potrdilo o plačilu računa, za preostanek vrednosti reklamiranega računa pa obremeni ponudnika premijskih storitev. Ponudnik premijskih storitev izterjave plačila za svoje storitve ne more prenesti na operaterja.«
  
- 2.varianta:  
»Operater mora na nesporen način preveriti, ali je končni uporabnik naročil premijsko storitev, npr. s posebnim vprašanjem v obliki sporočila SMS, da naročnik z odgovorom potrdi včlanitev v določen klub SMS, ki ima za posledico prejemanje plačljivih SMS in da pozna splošne pogoje poslovanja ponudnika premijskih storitev.«

Lepo pozdravljeni!

Breda Kutin, predsednica

